

Zo werkt 't!

GIS werkt... soms even niet! En wat doe je dan? ESRI Nederland Support schiet gebruikers van ArcGIS graag te hulp om ze weer verder te helpen. Succesvol geo-informatie kunnen gebruiken is het devies. Lisette Verzijl, manager support bij ESRI Nederland: "Pas als de klant weer verder kan en tevreden is, zijn wij dat ook".



Lisette Verzijl is manager support bij ESRI Nederland: "Vaak gaat het om vragen die snel kunnen worden opgelost."

Stelt u zich voor: u zit midden in een reeks GIS-analyses. Het was niet de eerste van vandaag en ook zeker niet de laatste. En elke keer als u tien van de dertien aanwezige layers (kaartlagen) wilt activeren, zit u zich te verbijten. Waarom werkt het niet? De gevraagde informatie verschijnt niet op het scherm! De tijd tikt verder... Toch maar contact opnemen met ESRI Nederland Support? De documentatie van het Resource Center van ESRI, maar ook de online helpfunctie van ArcGIS blijken geen duidelijke oorzaak van het probleem aan te wijzen.

Wanneer ArcGIS-gebruikers telefoneren naar de afdeling Support krijgen zij eerst de dispatcher aan de lijn. Hij of zij beoordeelt de supportaanvraag door het stellen van een aantal vragen en registreert een nieuwe supportvraag in het centrale systeem. De dispatcher zorgt er voor dat de support engineer aan de slag gaat met de relevante informatie tot het probleem of de vraag naar tevredenheid opgelost is.

Lisette Verzijl: "Dit is de standaardprocedure. Gelukkig gaat het vaak om supportvragen die snel worden opgelost. Meestal gebruikt de support engineer daarbij de data die de klant met de vraag heeft meegestuurd. Als het om iets complexere zaken gaat heeft ESRI Nederland Support de mogelijkheid om op afstand mee te kijken op het systeem van de klant. Wanneer een klant vaker tegen dezelfde problemen aanloopt of wanneer meerdere problemen tegelijk voordoen kan het beter zijn om langs te gaan. Een support engineer reist dan naar de klant. Op locatie kan hij de situatie van de klant beter inschatten".

"Maar niet alleen voor problemen gaat support naar klanten toe. Steeds meer klanten maken gebruik van onze Doctor's Office; een dienst die we sinds vorig jaar aanbieden", geeft Lisette Verzijl aan. "De Doctor is een support engineer die met een vaste frequentie bij de gebruiker op locatie komt. Hiermee wordt de GIS-gebruiker beter in zijn werk ondersteund." Ed van Ingen, algemeen directeur van ESRI Nederland, gaf eerder in In Perspectief aan dat dit een dienst is die onderdeel is van het Enterprise License Agreement-programma. "Klanten vinden het prettig om laagdrempelig en vanuit hun eigen werkplek vragen te kunnen stellen. Aan de andere kant geeft het ons een mooi inzicht in kennishiaten zodat we daarna opleidingsbehoeften en -mogelijkheden samen kunnen vaststellen."

VOORAF NALOPEN

ESRI Nederland Support wil haar klanten zo goed mogelijk helpen. Om vragen en problemen zo efficiënt mogelijk te beantwoorden en op te lossen, vragen wij u eerst het volgende te controleren:

- Is het probleem gerelateerd aan ESRI-software? Betreft het een probleem met de database, hardware of het netwerk, neem dan contact op met de betreffende leverancier.
- Is het probleem reproduceerbaar?
- Doet het probleem zich voor op één of meerdere systemen?
- Doet het probleem zich voor op één of meerdere datasets?
- Zijn er wijzigingen in de omgeving geweest die het probleem kunnen veroorzaken? Bijvoorbeeld een wijziging in de database versie, het OS, client/server componenten, server configuratie of beveiligingsinstellingen.
- Bekijk de veelgestelde vragen op www.esri.nl/support
- Bekijk voor overige documentatie, de online help en de ESRI support website, <http://support.esri.com>

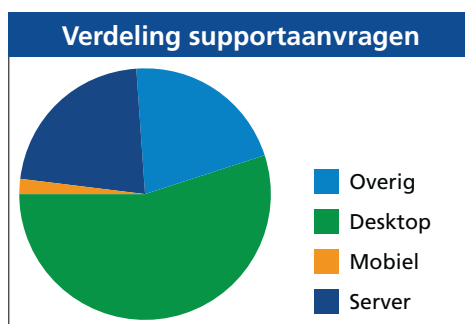


Als blijkt dat een gebruiker veel moeite heeft met een bepaald onderdeel van ArcGIS en daar veel vragen over stelt geeft de afdeling het advies een opleiding te volgen. Lisette Verzijl: "Met een opleiding investeer je in menselijk kapitaal door in korte tijd veel kennis in je organisatie te vergaren. Dat is niet alleen voordeliger dan voor elk afzonderlijk deelt support aan te vragen, maar ook veel efficiënter voor de GIS-gebruiker, omdat hij daarna zelf de oplossing voor zijn probleem kan aanpakken en direct verder kan met het uitvoeren van, bijvoorbeeld, zijn analyse."

Terug naar uw GIS-analyse met dertien layers. Het contactkaartje van ESRI Nederland Support vermeldt de checks die u voor het melden van een supportvraag moet nalopen. Hiermee is het probleem niet opgelost, maar deze informatie helpt bij het efficiënter doorlopen van het supportproces. Het aanmelden van een supportvraag kan op drie manieren: via de website, e-mail en telefonisch (zie het kader voor de contactgegevens). In het webformulier op www.esri.nl/support vult u uw gegevens in en legt u onder meer het probleem in een stappenplan uit. Stuur ook een testdataset, screenshots en (indien van toepassing) logbestanden op. Binnen een mum van tijd krijgt u bericht: waarschijnlijk is door een configuratie-instelling de database niet goed gekoppeld. U kunt weer verder: GIS werkt!

In de volgende In Perspectief leest u ervaringen met de afdeling Support.

AUTEUR: Harmen van Doorn
E-MAIL: giswerkt@esri.nl



Dit diagram laat zien hoe de supportvragen zich tot elkaar verhouden. Onder 'Overig' vallen onder meer de geo-productenlijn, data en hosting.